

Autóbérlés hitelkártyával

ÚTMUTATÓ A SZABÁLYOS ELJÁRÁSHOZ

Az alábbi irányelvek a Visa vagy JCB hitelkártyával történő bérautó foglalásra érvényesek. A Mastercard, Diners Club International vagy Discover Card hitelkártyákra csak a hátoldalon található információk vonatkoznak.

A Visa vagy JCB hitelkártyával rendelkezők részére a megbeszélte átvételi időpontot követő 24 órán át biztosított a bérautó rendelkezésre állása. Bérbeadóként és/vagy megbízott képviselőként ügyelnie kell néhány fontos pont betartására, amelyeket a szerződés részét képező jelen útmutatóban foglaltunk össze. Gondoskodjon arról, hogy képviselje a foglalást/lemondást érintő valamennyi fontos információt haladéktalanul továbbítsa Önnek.

A FOGLALÁS MENETE

1. Foglaláskor az alábbi információkat kell bekérnie az ügyfelétől:
 - hitelkártya száma, lejárat dátuma
 - a kártyabirtokos vezeték- és keresztnéve, címe, telefon- illetve faxeszáma és e-mail címe

Ezeket az adatokat és információkat kizárólag telefonon vagy faxon kérheti be az ügyfelétől, e-mailben történő küldésük nem megengedett.

A PCI DSS IRÁNYELVEK BETARTÁSA

Amennyiben feltétlenül kártyaadatokot kell tárolnia a helyszínen, előnyös, ha a fizikai tárolás mellett dönt. Elektronikus tárolás esetén átfogó PCI DSS hitelesítés szükséges a kártyaadatok biztonságának garantálásához. Ehhez használja összehasonlítási alapként „A PCI DSS biztonsági előírások betartására vonatkozó utasítások a szerződő partnereknél” dokumentumot. A nyomtatott formában rendelkezésre álló kártyaadatokat (kártyaszám, érvényességi idő) biztonságos, kizárólag korlátozásoknak megfelelő, jogosult személyek számára hozzáférhető helyen tárolja. A vendég elutazása után gondoskodjon a kártyaadatok törléséről/megsemmisítéséről. Tekintszen el teljesen a kártya ellenőrző számának lekérdezésétől és tárolásától (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

2. A foglaláskor tájékoztassa az ügyfelet a lemondási feltételekről és az ezzel kapcsolatos teendőkről. Hívja fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a gépjármű ügyfélfogadási időben történő visszaszolgáltatása esetén igazolást kap annak állapotáról.
3. Küldjön az ügyfélnek írásbeli visszaigazolást postai úton, faxon vagy e-mailben az alábbi adatokkal:
 - a foglalt járműkategória napi bérleti díja és a várható számla teljes összege (áfával)
 - az ügylet pénzneme
 - a bérautó átvételi és leadási helyének pontos címe, és ügyfélfogadási ideje
 - foglalási szám
 - lemondási és terhelési feltételekkel kapcsolatos tájékoztató és hozzájáruló nyilatkozat

LEMONDÁSI FELTÉTELEK

Hosszabb határidejű foglalás: A gépjármű megbeszélte átvételi időpontját legalább 72 órával megelőzően beérkező lemondásokat Ön köteles elfogadni, és öt munkanapon belül írásban visszaigazolni a kártyabirtokosnak. A kártyabirtokos számára díjmentes visszaigazolásnak tartalmaznia kell a lemondási számot.

Rövid határidejű foglalás: Ha a foglalás időpontja és a megbeszélte átvételi időpont között kevesebb mint 72 óra van, Ön a megbeszélte átvételi napon helyi idő szerint 18.00 óráig beérkező lemondásokat köteles elfogadni, és öt munkanapon belül írásban visszaigazolni a kártyabirtokosnak. A kártyabirtokos számára díjmentes visszaigazolásnak tartalmaznia kell a lemondási számot.

Az ügyfél távolmaradása: Ha az ügyfél a megbeszélte átvételi időpontot követő 24 órán belül nem jelenik meg, és nem is mondta le a foglalást, Ön jogosult a biztosítékként adott kártyát a terminálja segítségével (a kártyaadatok manuális begépelése útján) egy napi bérleti díjnak megfelelő összeggel megterhelni. Ilyen esetben a kereskedői bizonylat aláírási sorába kézzel írja be, hogy „nem jelent meg”. Ha a kártyabirtokos tagadja, hogy ő foglalta le a bérautót, Ön nem léphet fel díjigénnyel.

Az alábbi irányelvek a Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card vagy JCB kártyával történő autóbérlésre vonatkoznak.

TEENDŐK AZ ÁTVÉTEL NAPJÁN

Az ügyfél megérkezésekor kérje el a hitelkártyáját, autorizálja a bérleti idő végén várhatóan fizetendő összeget a terminálján keresztül, és közölje az összeget az ügyféllel.

A kártyát feltétlenül olvassa be a terminálon. A tranzakció adatainak manuális bevitele csak a hitelkártya károsodása miatt fellépő probléma esetén megengedett („manuális adat-bevitel” funkció). Ilyen esetben, Ön köteles a kártyabirtokos jelenlétét valamely hivatalos okmányának fénymásolatával igazolni. A fentiek során tartsa be a Worldline készpénzmentes fizetésre vonatkozó Általános szerződési feltételeit (ÁSZF).

CSEREGÉPJÁRMŰ

Ön köteles a foglalt járműkategóriának pontosan megfelelő csereautót biztosítani ügyfele részére. Ha ez nem lehetséges, akkor többletköltség felszámítása nélkül azonos vagy nagyobb értékű autót kell a rendelkezésére bocsátania.

TEENDŐK A VISSZASZOLGÁLTATÁS NAPJÁN

Az autó visszaszolgáltatásakor Ön köteles az alábbiakra kiterjedő írásos igazolást adni az ügyfélnek:

- az autó állapota. Ha nincs rajta sérülés, azt az igazolásban meg kell említeni.
- az autó üzemanyagtartályának töltöttségi szintje
- az üzemanyagtartály feltöltésének szolgáltatási díjai. Ha nem merülnek fel ilyen díjak, azt az igazolásban meg kell említeni.
- az autó visszaadásának dátuma és időpontja
- az autó késedelmes visszaszolgáltatása miatti díjak. Ha nem merülnek fel ilyen díjak, azt az igazolásban meg kell említeni.

Ha az ügyfél az ügyfélfogadási időn kívüli viszi vissza az autót, öt munkanapon belül ki kell állítani részére az igazolást.

Ha az autón látható sérülések vannak, Ön a visszaadás napjától számított 30 naptári napon belül utólagosan is megterhelheti az ügyfél kártyáját. Az elszámolt javítási költségeket külön kell beszélni a kártyáról. Az ügyfelet 10 munkanapon belül írásban kell értesítenie kártyája utólagos megterheléséről. Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- egy gépjárműjavítással foglalkozó szakértő cég kárleírást is tartalmazó költségbeclését
- a kár összegét
- a terhelendő kártya számának négy utolsó számjegyét (xxxx xxxx xxxx 6789)
- a javítási költségek terhelésének pénznemét

Az ügyfél köteles a költségbeclést aláírva visszaküldeni, enélkül a Worldline nem tudja érvényesíteni az Ön követelését.

Ha a kártyabirtokos kifogást emel, Önnek az alábbi információkat/dokumentumokat kell eljuttatnia hozzánk:

- a bérleti szerződés másolatát.
- egy gépjárműjavítással foglalkozó szakértő cég költségbeclését.
- a baleseti jelentést (ha készült) vagy az ügyfél vétkességét bizonyító egyéb dokumentációt.
- annak igazolását, hogy ügyfele hozzájárult a kárelhárítási költségek utólagos terheléséhez. Ehhez az ügyfélnek közvetlenül a végösszeg mellett aláírásával kell ellátnia a költségbeclést.
- a biztosítási kötvény másolatát, amennyiben az ügyfélnek önrészt kell fizetnie.

A kártyabirtokos jogosult 10 munkanapon belül általa megrendelt és saját költségén készíttetett javítási költségbeclést beszerezni. Ha nem tud egyezsége jutni a kártyabirtokossal a javítási költségek összegét illetően, a kártyabirtokos az ennek ellenére végrehajtott utólagos terhelést megtámadhatja. Utólagos terhelésre legkorábban a költségbeclés elküldését követő 20 nap elteltével van lehetőség, hogy a kártyatulajdonosnak elég ideje legyen saját költségbeclés beszerzésére.

A kártya utólag megterhelhető a bérelt autó üzemanyagtartályának feltöltésével kapcsolatos szolgáltatási díjakkal, a pluszban felmerült bérleti díjakkal, valamint közlekedési bírságok összegével is. Ne feledje, hogy minden utólagos terhelést külön kell könyvelni, és rendelkezésre kell állnia a kártyabirtokos előzetes írásbeli hozzájárulásának.

Közlekedési bírságok összegének utólagos terhelése miatti kifogás esetén a Worldline kérésére az alábbi információkat/dokumentumokat kell elküldeni:

- hivatalos hatósági (rendőrségi) dokumentum
- az autó forgalmi rendszáma
- a szabálysértés dátuma, időpontja és helye
- a szabálysértés leírása
- a bírság összege az illetékes hatóság helye szerinti pénznemben

Helyi kapcsolattartóját megtalálja a: worldline.com/merchant-services/contacts

